

Atención y Servicio al Cliente

CURSO ABIERTO

Fecha: 05 y 06 de Marzo.

Horario: 16:00 a 19:00 hrs.

Modalidad: En Línea

Dirigido a:

Personal Interesado.



Objetivo General:

Transmitir y practicar con los participantes, los conceptos, métodos y herramientas de atención y servicio al cliente, con el fin de desarrollar una cultura de excelencia, la cual logre incrementar las habilidades propias para superar las expectativas del cliente.

Metodología

El curso se basa en los principios de aprendizaje dirigido por el instructor, quien fungirá como facilitador para que los participantes construyan su propio conocimiento. Esto se llevará a cabo mediante:

- Exposición teórica.
- Sesión de preguntas y respuestas.

TEMARIO

1. Servicio vs Atención: diferencias, características y alcances.
2. Movernos alrededor de una verdadera una cultura organizacional enfocada en la excelencia.
3. Despertar la vocación de servir en el colaborador.
4. El diseño de experiencias memorables para superar las expectativas del cliente.
5. Las bases de excelencia del servicio y la atención: reglas de oro, base de una comunicación anticipada.
6. Técnicas de comunicación textual, verbal u no verbal.
7. Potencializar las soft skills como herramienta para brindar una atención de calidad.
8. Programas de fidelización para la recompra y la recomendación.



Mtro. Felipe Ávila Camacho

RESEÑA CURRICULAR DEL INSTRUCTOR

Felipe es Licenciado en Periodismo y Comunicación Colectiva por la UNAM Graduado con Mención Honorífica. Master en Dirección de Negocios por la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. Especialista en Desarrollo Comercial formado por El Movimiento Desjardins en Quebec, Canadá.

Desde hace 20 años es Capacitador y Consultor en Ventas para empresas como CIPSA, Diestra, Tecnocaps, Ibero Puebla, Macrofilter, Coparmex, Canaco, Evolucion, Victorinox, Seteppi, Volkswagen, Nissan, Cajas de ahorro como Cihualpilli de Tonalá, Cerano en Guanajuato, San Nicolás en Monterrey, la Providencia en Colima, entre otras.

Su misión es hacer diagnósticos internos y de mercado, crear e implementar estrategias empresariales, diseñar organigramas, entrenar equipos de trabajo y en específico ayudar a que las empresas tengan una cultura de satisfacción al cliente y que finalmente generen más ingresos. Ha tenido experiencia en el manejo de publicidad digital (inbound marketing) Creación y producción de contenidos; plan de medios; gestión de leads y definición de métricas. Así como implementación de estrategias de campaña en Macrofilter (filtros industriales), Tecnocaps (cápsulas para medicamento), Kanui (inmobiliaria) Beauty creator México. Así como ayudar a las Organizaciones a proyectar su crecimiento a 5 años.

El Maestro Felipe Ávila también ha impartido cursos y es experto en temas de inteligencia emocional, programación neurolingüística, manejo del estrés y manejo de crisis. Su consigna para estos cursos es ayudar a las personas a identificar y manejar sus emociones; a proyectar un plan y a utilizar una caja de herramientas en las que, por medio de una salud física y mental, se combinen la armonía, la paz y la alegría, tanto en las personas como en los grupos, a fin de alcanzar la autorrealización para una vida próspera.



Constancia de participación.
Curso con registro ante la
STPS.



PayPal, tarjeta de crédito y
débito (Visa y Mastercard) y
depósito bancario. Aplica
pago con tarjeta de crédito,
3 y 6 meses sin intereses.



SOLUCIONES IDEALES EN PERSONAL
SELECCIONADO S.A. DE C.V
BBVA BANCOMER
NO. DE CUENTA: 0155596939
CLABE: 012650001555969392

Oficinas Administrativas

Piaxtla #6, 2do, Piso, esq. Zacapoaxtla
Col. La Paz, C.P. 72160. Puebla.



SIPSRH



@rh_sips



SIPS



sips_rh

Tel: 22 22 96 65 85 | Informes@sips.mx | www.sips.mx